

A EXPERIÊNCIA DE TURISTAS EM DESTINOS INTELIGENTES NA ESPANHA: ANÁLISE REFERENCIADA NOS EIXOS DO MODELO DESENVOLVIDO PELA SEGITTUR

THE EXPERIENCE OF TOURISTS IN SMART DESTINATIONS IN SPAIN: ANALYSIS REFERENCED IN THE AXES OF THE MODEL DEVELOPED BY SEGITTUR

LA EXPERIENCIA DE LOS TURISTAS EN LOS DESTINOS INTELIGENTES EN ESPAÑA: ANÁLISIS A PARTIR DE LS EJES DEL MODELO DESARROLLADO POR SEGITTUR

Christianne Luce Gomes

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, MG, Brasil

 <https://ror.org/0176yjjw32>

chrislucegomesufmg@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-0075-289X>

Joyce Kimarce do Carmo Pereira

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, MG, Brasil

 <https://ror.org/0176yjjw32>

joycekimarce@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-0142-7201>

Ana Paula Guimarães Santos de Oliveira

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, M, Brasil

 <https://ror.org/0176yjjw32>

anapaulagsantos@yahoo.com.br

 <https://orcid.org/0000-0001-5856-9724>

Recepción: 22 Noviembre 2024

Aprobación: 10 Abril 2025



Acceso abierto diamante

Resumo

Objetivo – O objetivo deste trabalho é investigar quatro eixos abarcados pelo modelo desenvolvido pela Segittur – tecnologia, inovação, acessibilidade e sustentabilidade – considerando a experiência dos turistas que visitaram Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) na Espanha.

Desenho/metodologia/abordagem – A metodologia da pesquisa teve abordagem qualiquantitativa e o estudo foi caracterizado como exploratório-descritivo. Foram empregadas diferentes estratégias de coleta dos dados: a) trabalho de campo com observação não participante em oito DTIs selecionados, mediante critérios preestabelecidos; b) aplicação de questionários, sendo 118 válidos, e realização de 11 entrevistas. Os dados quantitativos foram tabulados e tratados com auxílio do Excel, e analisados com o SPSS. O alcance dos resultados deu-se a partir da estatística descritiva e multivariada. Para os dados qualitativos, foi feita a análise de conteúdo com o aporte do *software* NVivo. Quatro categorias guiaram as análises: Tecnologia, Inovação, Sustentabilidade e Acessibilidade. A triangulação dos dados foi empregada para agrupar os diferentes resultados e estabelecer as inferências do estudo.

Resultados – Foi constatado que os participantes da pesquisa utilizaram ferramentas tecnológicas para facilitar sua experiência turística, com destaque para serviços de *wi-fi*, *QRcode* e aplicativos. Os voluntários tiveram dificuldade em reconhecer inovações nos destinos e, nesse eixo, qualificaram o transporte público como inovador. O eixo sustentabilidade foi percebido, sobretudo, no cuidado com as cidades de maneira geral, incluindo a limpeza urbana e das praias. A acessibilidade foi observada no transporte público, no acesso às praias e no cuidado com o patrimônio.

Implicações práticas – Este artigo pode contribuir para qualificar gestores, lideranças políticas e pesquisadores interessados no tema DTI, porque o modelo espanhol de gestão turística é relevante e estratégico no contexto mundial atual. Além de ser uma referência pioneira e importante para diferentes países, o modelo DTI da Segittur potencializa ainda mais a Espanha como um dos principais destinos internacionais do mundo.

Originalidade/valor – Como a pesquisa sobre DTI ainda é incipiente, a análise *in loco* do modelo desenvolvido pela Segittur em oito destinos da Espanha aprofunda a discussão e, considerando a experiência dos turistas que visitaram os DTIs investigados, contribui com o preenchimento de lacunas sobre o tema.

Limitações da pesquisa – Mesmo constituindo um dos eixos do modelo DTI analisado neste artigo, a governança foi contemplada apenas indiretamente nesta pesquisa, porque a percepção dos turistas sobre esse tópico se perfaz complexificada e de difícil apreensão.

Palavras-chave: Destinos Turísticos Inteligentes, Tecnologia, Inovação, Sustentabilidade, Acessibilidade.

Abstract

Purpose – The objective of this study is to investigate four axes covered by the model developed by Segittur – technology, innovation, accessibility and sustainability – considering the experience of tourists who visited Smart Destinations (SD) in Spain.

Design/methodology/approach – The research methodology used a qualitative and quantitative approach and the study was characterized as exploratory and descriptive. Different data collection strategies were used: a) fieldwork with non-participant observation in 08 SD selected according to pre-established criteria, b) application of questionnaires, of which 118 were valid, and 11 interviews. The quantitative data were tabulated and processed using Excel, and analyzed using SPSS software. With the support of the software, the results were achieved based on descriptive and multivariate statistics. For the qualitative data, content analysis was performed using NVivo software. Four categories guided the analyses: technology, innovation, sustainability and accessibility. Data triangulation was used to group the different results and establish the study's inferences.

Findings – It was found that the research participants used technological tools to facilitate their tourist experience, with emphasis on Wi-Fi services, QR codes and applications. The volunteers had difficulty recognizing innovations in the destinations and, in this area, they qualified public transportation as innovative. The sustainability area was perceived, above all, in the care of cities in general, with urban and beach cleaning. Accessibility was observed in public transportation, access to beaches and care for heritage.

Practical implications – This article can help qualify managers, political leaders and researchers interested in the SD topic because the Spanish tourism management model is relevant and strategic in the current global context. In addition to being a pioneering and important reference for different countries, Segittur's SD model further enhances Spain as one of the world's top international destinations.

Originality/value – Since research on SD is still in its infancy, the on-site analysis of the model developed by Segittur in eight Spanish destinations deepens the discussion and, considering the experience of tourists who visited the SD investigated, contributes to filling gaps on the topic.

Research limitations – Even though it constitutes one of the axes of the SD model analyzed in this article, governance was only indirectly considered in this research because tourists' perception of this topic is complex and difficult to understand.

Keywords: Smart Destinations, Technology, Innovation, Sustainability, Accessibility.

Resumen

Propósito – El objetivo de este trabajo es investigar cuatro ejes que abarca el modelo desarrollado por Segittur –tecnología, innovación, accesibilidad y sostenibilidad– considerando la experiencia de los turistas que visitaron Destinos Turísticos Inteligentes-DTI en España

Diseño/metodología/enfoque – La metodología de investigación tuvo un enfoque cualitativo-cuantitativo y el estudio se caracterizó como exploratorio-descriptivo. Se utilizaron diferentes estrategias de recolección de datos: a) trabajo de campo con observación no participante en 08 DTI seleccionados mediante criterios preestablecidos, b) aplicación de cuestionarios, de los cuales 118 resultaron válidos, y 11 entrevistas. Los datos cuantitativos se tabularon y procesaron utilizando Excel y se analizaron mediante el software SPSS. Con el apoyo del software se obtuvieron los resultados mediante estadística descriptiva y multivariada. Para los datos cualitativos se realizó un análisis de contenido utilizando el software NVivo. Cuatro categorías guiaron los análisis: tecnología, innovación, sostenibilidad y accesibilidad. Se utilizó la triangulación de datos para agrupar los diferentes resultados y establecer las inferencias del estudio.

Hallazgos – Se encontró que los participantes de la investigación utilizan herramientas tecnológicas para facilitar su experiencia turística, con énfasis en servicios de wifi, códigos QR y aplicaciones. Los voluntarios tuvieron dificultades para reconocer las innovaciones en los destinos y, en este ámbito, calificaron el transporte público como innovador. El eje de sostenibilidad se percibió, sobre todo, en el cuidado de las ciudades en general con la limpieza urbana y de playas. Se observó accesibilidad en el transporte público, acceso a playas y cuidado del patrimonio.

Implicaciones prácticas – Este artículo puede contribuir a la cualificación de directivos, líderes políticos e investigadores interesados en la temática DTI porque el modelo español de gestión turística es relevante y estratégico en el contexto global actual. Además de ser un referente pionero e importante para diferentes países, el modelo DTI de Segittur potencia aún más a España como uno de los principales destinos internacionales del mundo.

Originalidad/valor – Como la investigación sobre DTI está todavía en sus inicios, el análisis in situ del modelo desarrollado por Segittur en ocho destinos españoles profundiza la discusión y, considerando la experiencia de los turistas que visitaron los DTI investigados, contribuye a llenar vacíos sobre el tema.

Limitaciones de la investigación – Si bien constituye uno de los ejes del modelo DTI analizado en este artículo, la gobernanza sólo fue considerada indirectamente en esta investigación porque la percepción de los turistas sobre este tema es compleja y difícil de comprender.

Palabras clave: Destinos Turísticos Inteligentes, Tecnología, Innovación, Sostenibilidad, Accesibilidad.

INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta resultados de uma pesquisa sobre Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) na Espanha, um país que é considerado referência pioneira nesse campo. Carballido e Guevara-Plaza (2021), Sustacha-Melijosa *et al.* (2022), e Ercan (2023) são alguns dos pesquisadores da temática DTI que ressaltam a liderança da Espanha em nível internacional.

Hodiernamente, pesquisadores de diferentes países têm se dedicado à produção teórica sobre a temática, com destaque para os espanhóis, que, geralmente, mencionam os modelos de gestão de DTI desenvolvidos por duas instituições: Sociedade Estatal para a Gestão da Inovação e Tecnologias Turísticas (Segittur) e Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas (Invat.Tur). Sediado em Benidorm, na comunidade Valenciana, o Invat.Tur (2015) é um centro especializado na geração e transferência de conhecimento turístico por meio de atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação na área do Turismo. A Segittur (2015), por sua vez, é um órgão vinculado à Secretaria de Estado do Turismo da Espanha, sendo responsável pela promoção e pelo desenvolvimento do projeto DTI em todo o território espanhol, e também em outros países, a exemplo da Colômbia.

Segundo Ercan (2023), o protagonismo espanhol está relacionado com o fato desse país desenvolver uma política estatal para DTI, que é sistematizada e conduzida pela Segittur. O projeto DTI, na Espanha, integrou o Plano Nacional e Integral de Turismo 2012-2015 com o intuito de promover inovações nos destinos. Desde então, esse empreendimento vem implementando um modelo DTI para aumentar a competitividade dos destinos espanhóis, baseado na governança e na corresponsabilidade turística. O desafio dessa política de Estado é integrar o território, abrangendo todas as áreas de gestão turística e todos os atores que influenciam e participam de seu desenvolvimento territorial (Segittur, 2015).

Em 2012, alguns destinos iniciaram, junto à Segittur, o processo de certificação. Até o mês de julho de 2020, quando esta pesquisa foi iniciada, 35 cidades espanholas completaram a primeira etapa da metodologia DTI. Em abril de 2024, o *website* da Segittur registra 67 DTIs na Espanha, evidenciando em apenas quatro anos um significativo crescimento desse empreendimento no território espanhol, e também no exterior, pois há seis DTIs reconhecidos por este órgão em outros países: Montevidéu (Uruguai), Assunção (Paraguai), Tequila (México) e três destinos colombianos: Santiago de Cali, Bogotá e Medellín.

O modelo DTI desenvolvido pela Segittur é baseado em cinco eixos: tecnologia, inovação, sustentabilidade, acessibilidade e governança. Os investimentos nessas áreas são primordiais para qualificar a gestão turística, além de melhorar a qualidade de vida dos residentes, e a qualidade da estadia dos visitantes. Segundo a Segittur (2015), isso aumenta a competitividade do DTI, gera mais eficiência nos processos de produção e comercialização turística, impulsiona a sustentabilidade ambiental, econômica e sociocultural do destino.

A pesquisa sobre DTI cresceu rapidamente desde 2015, quando surgiram as definições mais aceitas. No entanto, ainda há várias lacunas e poucos aprofundamentos, sendo relevante realizar mais estudos teórico-conceituais e empíricos sobre DTI (Bastidas-Manzano *et al.*, 2020). A temática parece despertar mais interesse daqueles que trabalham com tecnologias aplicadas ao turismo, sendo dedicada pouca atenção a áreas relevantes como a sociedade e o território em que o destino está inserido (Sustacha-Melijosa *et al.*, 2022).

Nesse contexto, conforme discutido por El Archi *et al.* (2023), a experiência turística está sendo revolucionada pelo uso de dispositivos móveis, megadados, inteligência artificial e outras tecnologias avançadas que são fundamentais para a gestão turística de destinos inteligentes.

Em face das novas configurações da experiência turística, indaga-se: qual a percepção dos turistas em relação à tecnologia, inovação, acessibilidade e sustentabilidade nos DTIs da Espanha? Assim, o objetivo deste artigo é investigar os eixos abarcados pelo modelo desenvolvido pela Segittur considerando a experiência dos turistas que visitaram DTIs espanhóis.

É importante esclarecer que a governança foi contemplada de forma indireta por ser concebida, nesta pesquisa, como uma matriz que sustenta os eixos estudados. Afinal, para que a gestão turística de um destino avance em direção à “inteligência”, a governança precisa investir nos pilares do modelo DTI. Além disso, a avaliação da governança é complexa, envolve políticas públicas e outras ações que podem escapar à compreensão dos turistas, que são os sujeitos desta pesquisa, indo ao encontro dos estudos desenvolvidos por Mendes Filho, Mayer e Correa (2022).

Este artigo está dividido em mais quatro partes. Na sequência, é feita uma revisão da literatura sobre DTI e, posteriormente, detalha-se a metodologia que guiou este estudo. O tópico subsequente abrange os principais resultados e discussões e, por último, são tecidas algumas considerações finais sobre o tema investigado.

REVISÃO TEÓRICA

As cidades são sistemas cada vez mais complexos, e justamente por isso carecem de alternativas viáveis para equacionar seus problemas urbanos. A destinação de resíduos, a poluição, os congestionamentos no trânsito e o agravamento das desigualdades sociais são alguns dos problemas que desafiam a sustentabilidade das cidades contemporâneas. Tal situação instigou, no final da década de 1990, os primeiros debates sobre *Smart Cities*, um termo utilizado para designar, de forma geral, as novas políticas de planejamento urbano que emergem com o avanço tecnológico.

O assunto mobilizou, em 1997, o Fórum Mundial sobre Cidades Inteligentes/*World Forum on Smart Cities*. Prevvia-se que, na década seguinte, aproximadamente 50.000 cidades e pequenos municípios ao redor do mundo iriam investir em iniciativas inteligentes, pautadas na busca de novas soluções de base tecnológica para os problemas cotidianos das áreas metropolitanas (Hollands, 2008). Nesse contexto, depreende-se que um território inteligente é constituído por diferentes dimensões, setores e atividades, e uma delas é a atividade turística.

Mesmo que seja marcado por imprecisões conceituais, o termo “Cidades Inteligentes” insere-se no contexto das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Por meio da Internet das Coisas (*Internet of Things*, IoT), da infraestrutura de rede e de aplicativos criados com a finalidade de melhorar a vida cotidiana das pessoas nos centros urbanos, o avanço das TICs busca oferecer serviços mais acessíveis e flexíveis, além de impulsionar uma economia colaborativa e compartilhável, o empreendedorismo e a inovação com tecnologias encarregadas de desenvolver novas formas de apropriação da cidade (Beck, 2020).

A compreensão do conceito de inteligência e a sua aplicação varia conforme a área em que é estudada. De acordo com os estudos de Carballido e Guevara-Plaza (2021), prevalecem quatro visões: a) do *marketing*, que associa o termo *smart* à forma como o usuário interage com o território; b) da tecnologia, que se baseia na aplicação tecnológica como uma extensão do contexto pessoal para a comunidade, e desta para a cidade; c) do urbanismo, que concentra-se na governança mediante o fomento da relação entre a comunidade e o território; d) e, finalmente, das entidades reguladoras, que concebem a inteligência como uma oportunidade para criar e distinguir novas políticas e planos de ação para o desenvolvimento sustentável, crescimento econômico e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Zygiaris (2013) afirma que a tecnologia precisa ser incorporada de forma sinérgica com os componentes sociais no ecossistema das Cidades Inteligentes para que seja possível elevar a qualidade de vida dos seus residentes, bem como enriquecer as experiências dos turistas nesse destino. Conforme salientado por El Archi *et al.* (2023), a utilização de distintas tecnologias avançadas está revolucionando a experiência do turista. Nesse sentido, novos modelos de Turismo Inteligente são desenvolvidos à medida que é estabelecida uma conexão direta entre Cidade Inteligente e Destino Inteligente (Carballido & Guevara-Plaza, 2021).

Mesmo reconhecendo os avanços alcançados, cabe destacar que o adjetivo “inteligente”, muitas vezes, é utilizado de forma inadequada, visando a valorizar agendas políticas ou vender produtos tecnológicos específicos, tais como aplicativos móveis, infraestrutura de disponibilização gratuita de internet *wi-fi*, etc. Um

empreendimento precisa atender a determinados critérios para ser denominado de “inteligente”. Embora as tecnologias sejam importantes, não são suficientes para a transformação de um destino, em um destino inteligente (Gretzel *et al.*, 2015; Shafiee *et al.*, 2019).

Entretanto, o DTI pode ser considerado uma extensão da Cidade Inteligente, porque se apoia na infraestrutura existente, tais como transporte e atrativos turísticos (Shafiee *et al.*, 2021). Mas é primordial o DTI ir além, aprimorando a gestão turística, desenvolvendo novos modelos de negócios, eficiência, competitividade e sustentabilidade, adaptando a oferta à demanda e investindo em tecnologia aplicada ao turismo (Invat.Tur, 2015).

A evolução das tecnologias digitais vem modificando diferentes aspectos das nossas vidas e impactando vários setores e atividades, entre os quais a atividade turística. Contudo, Baggio *et al.* (2020) advertem que o uso amplo da tecnologia não é suficiente para que um destino seja considerado inteligente, uma vez que a inteligência do destino turístico exige que o componente físico da rede interorganizacional funcione eficazmente para que qualquer injeção tecnológica produza os seus benefícios.

Esse é também o ponto de vista de Shafiee *et al.* (2021), pois os autores enfatizam que o conceito de *smartness* está além da integração da tecnologia com um destino turístico. Porém, na prática, considera-se que um ambiente inteligente é aquele em que o uso generalizado das TICs permite que os interessados tenham acesso fácil ao conhecimento e à informação digital, facilitando a inovação e a cocriação de valor por parte dos envolvidos (Baggio *et al.*, 2020). Nesse contexto, a expressão cocriação de valor pode ser entendida como um processo colaborativo no qual as diferentes partes envolvidas trabalham juntas para buscar soluções, desenvolver produtos ou novas ideias que facilitem e enriqueçam a experiência turística.

Baggio *et al.* (2020) argumentam que o DTI é um ecossistema complexo e dinâmico, no qual os componentes físicos e digitais estão estruturalmente acoplados e coevoluem como uma entidade única. Com o apoio da tecnologia, pode-se alcançar um nível mais elevado de eficiência e eficácia nos processos de transferência de conhecimento e aquisição de informação, favorecendo a cocriação de valor dentro do destino.

Os DTIs, segundo El Archi *et al.* (2023), devem almejar um crescimento turístico sustentável e avançar em busca de equilíbrio ou de decréscimo. Uma abordagem sinérgica pode beneficiar vários aspectos da inteligência e da sustentabilidade ao combinar sistemas de monitoramento, gestão em tempo real, parcerias público-privadas e inovação aberta. Por isso, a governança das cidades inteligentes deve considerar os desafios sociais, ecológicos e tecnológicos, tais como gestão digital, poluição, respeito à democracia, aumento da segurança, etc.

O projeto DTI desenvolvido pela Segittur leva esses aspectos em consideração. Esse empreendimento foi destacado como inovador por López de Ávila Muñoz e García Sánchez (2015) por apoiar-se em uma infraestrutura de tecnologia de ponta, sendo ainda apregoada como acessível e comprometida com a sustentabilidade de zonas turísticas. O DTI foi conceituado pelos autores da seguinte maneira:

O Destino Turístico Inteligente combina os conceitos de sustentabilidade, acessibilidade, conhecimento e inovação tecnológica em torno dos destinos turísticos. Não só a infraestrutura do destino será dotada de inteligência para promover um desenvolvimento eficiente e sustentável e aumentar a qualidade de vida dos moradores, requisitos básicos da Cidade Inteligente, como o valor agregado que o conceito de desenvolvimento proporciona. Destino turístico Inteligente é a consideração do visitante/turista como o centro do mesmo. (López de Ávila Muñoz & García Sánchez, 2015, p. 61).

A prerrogativa de colocar o visitante como eixo central do turismo facilita a geração de sistemas inteligentes no DTI, visando a aprimorar a sua integração com o destino – antes, durante e depois da viagem. Isso possibilita ao visitante criar elementos que facilitem a interpretação do ambiente, agiliza a tomada de decisões e aumenta a qualidade das férias e de suas experiências (López de Ávila Muñoz & García Sánchez, 2015).

Mendes Filho, Mayer e Correa (2022, p. 5) citam o modelo Segittur quando discorrem sobre os eixos que compõem o DTI. Os autores estudaram uma norma espanhola (UNE 178501) e, a partir do conteúdo nela exposto, conceituam esses pilares:

- a) “Sustentabilidade: associa a proteção da atividade econômica do turismo no presente e futuro ao respeito ambiental no curto, médio e longo prazos, à preservação de valores socioculturais do destino, assegurando a qualidade de vida dos residentes de hoje e futuros”;
- b) “Acessibilidade: abrange o desenvolvimento de um turismo que permita o acesso, uso e gere prazer a todos os turistas, sem exceção, concedendo-lhes o direito à igualdade de oportunidades para utilizar ambientes, serviços, bens, tecnologias e produtos, de forma mais segura, confortável e autônoma possível”;
- c) “Tecnologia: refere-se ao grau de uso e utilidade de tecnologias pelos turistas para satisfazer as necessidades e anseios desde o planejamento da viagem até a realização da viagem em si”;
- d) “Inovação: compreende a introdução ou melhoria de novos serviços, processos, métodos de organização nas práticas de gestão do destino e na relação com os residentes e turistas, visando a melhorar a competitividade do destino”.

Os autores afirmam que “o destino precisa se guiar por uma estratégia de desenvolvimento e gestão do turismo, com implicações para a governança e estratégia do destino” (Mendes Filho, Mayer & Correa, 2022, p. 13). Esse entendimento ressalta a importância da governança, que é tratada como um dos cinco pilares da metodologia DTI elaborada pela Segittur (2024).

Os eixos do modelo DTI aqui estudados também são discutidos por Lima e Mendes Filho (2021), que se respaldam em estudos anteriores (Segittur, 2016; Santos & Gândara, 2016; Invat.Tur, 2015). A governança consiste em uma forma de reinventar a gestão municipal turística. Para isso, é crucial formular um plano de ação condizente com a realidade de cada destino, especialmente quando se trata de um DTI.

No que concerne à tecnologia, é primordial desenvolver diferentes estratégias no DTI, tais como aprimorar a qualidade da internet disponibilizada, oferecer serviços turísticos de qualidade, investir no *marketing* do destino e analisar o comportamento dos turistas. No âmbito dessa discussão, “conectividade” e “sensorização” são algumas das tecnologias essenciais para a gestão turística do DTI (Lima & Mendes Filho, 2021). Essas tecnologias aproximam-se dos indicadores desenvolvidos pelo Invat.Tur (2015). Nessa perspectiva, a conectividade é um indicador fundamental para o DTI e representa o amplo acesso à internet. Isso permite a residentes e turistas acessarem os serviços por meio de dispositivos móveis, sejam *smartphones* ou *tablets*, contemplando ainda algum tipo de serviço de sensores interativos implementados no destino. A partir disso, a sensorização possibilita coletar, mensurar e gerenciar dados provenientes de dispositivos utilizados pelos usuários.

A inovação, por sua vez, é um dos maiores desafios dos DTIs, sendo necessário consolidá-la enquanto um “núcleo de competitividade” essencial para o turismo. Nessa senda, é preciso promover “ambientes de inovação abertos que auxiliam clusters territoriais em municípios com mais experiências que possuem produtos similares” (Lima & Mendes Filho, 2021, p. 9).

A acessibilidade precisa ser trabalhada sob uma perspectiva universal, tanto do ponto de vista físico como digital, com vistas a garantir um turismo acessível. Isso quer dizer que os serviços e equipamentos turísticos precisam facilitar a integração de residentes e turistas com o destino visitado. Este pilar é, para Lima e Mendes Filho (2021), um requisito obrigatório para o desenvolvimento de DTIs.

As ações na área da sustentabilidade podem ser um diferencial para o destino. Esse eixo do DTI depende de incontáveis fatores e requer avanços alinhados com a “proteção e melhoria da paisagem e do meio ambiente urbano, como também analisar a situação em que se encontra a gestão sustentável de recursos públicos disponíveis para o desenvolvimento da atividade turística” (Lima & Mendes Filho, 2021, p. 14). Similarmente, estudos recentes mencionam o potencial do DTI em proporcionar um aumento na qualidade de vida de residentes e turistas sob o viés da sustentabilidade (El Archi *et al.*, 2023; Mendes Filho *et al.*, 2022; Carballido *et al.*, 2021; Aguirre Montero & López-Sánchez, 2021; Buhalis, 2020).

Para finalizar essa fundamentação, ressalta-se que, apesar da produção acadêmica sobre DTI valorizar as vertentes ambiental, econômica e sociocultural da sustentabilidade, nota-se a ausência de discussões mais

consistentes e críticas sobre as desigualdades e contradições sociais presentes em muitos contextos do mundo – sobretudo, nas regiões periféricas. Nessa direção, cabe lembrar que os produtos decorrentes das novas tecnologias têm custo elevado e, por isso, ainda são inacessíveis a muitos. Por estar se agravando progressivamente nas sociedades contemporâneas, a problemática social precisa ser considerada nessa produção, e também nas aplicações cotidianas, o que é imprescindível para a promoção de avanços sociais efetivos nos DTIs.

METODOLOGIA

Este estudo exploratório-descritivo teve abordagem qualiquantitativa. A articulação entre essas duas possibilidades instiga olhares diferentes e complementares, permitindo o tratamento mais amplo do problema (Creswell & Clark, 2011). Nesse sentido, a combinação das abordagens qualitativas e quantitativas permitiu o manuseio de diversos recursos e meios, tanto de forma textual, como audiovisual, além de possibilitar a efetivação da triangulação das informações geradas pela pesquisa.

O percurso metodológico foi delineado por meio de uma pesquisa de campo em oito destinos, contando com observações, aplicação de questionários e entrevistas. Os destinos espanhóis foram selecionados em 2020 por meio de dois critérios: serem reconhecidos como DTIs pela Segittur e realizar, pelo menos, um festival de cinema, sendo contemplados, nesta pesquisa, Almería, Benidorm, Cuenca, Gijón, Las Palmas de Gran Canaria, Palma de Mallorca, San Sebastián e Santander (Figura 1).

Cabe esclarecer que o estudo aqui proposto faz parte de uma pesquisa mais ampla intitulada: “Festivais de cinema em Destinos Turísticos Inteligentes da Espanha: A experiência turística de apreciadores ibero-americanos da 7ª arte”, projeto vinculado ao Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer da Universidade Federal de Minas Gerais. Frente a isso, o referido critério foi adotado na pesquisa supracitada pelo fato de diversos destinos espanhóis serem palco de festivais de cinema de repercussão internacional e alguns deles são promovidos em DTIs da Espanha, definindo, assim, as destinações selecionadas para serem investigadas.

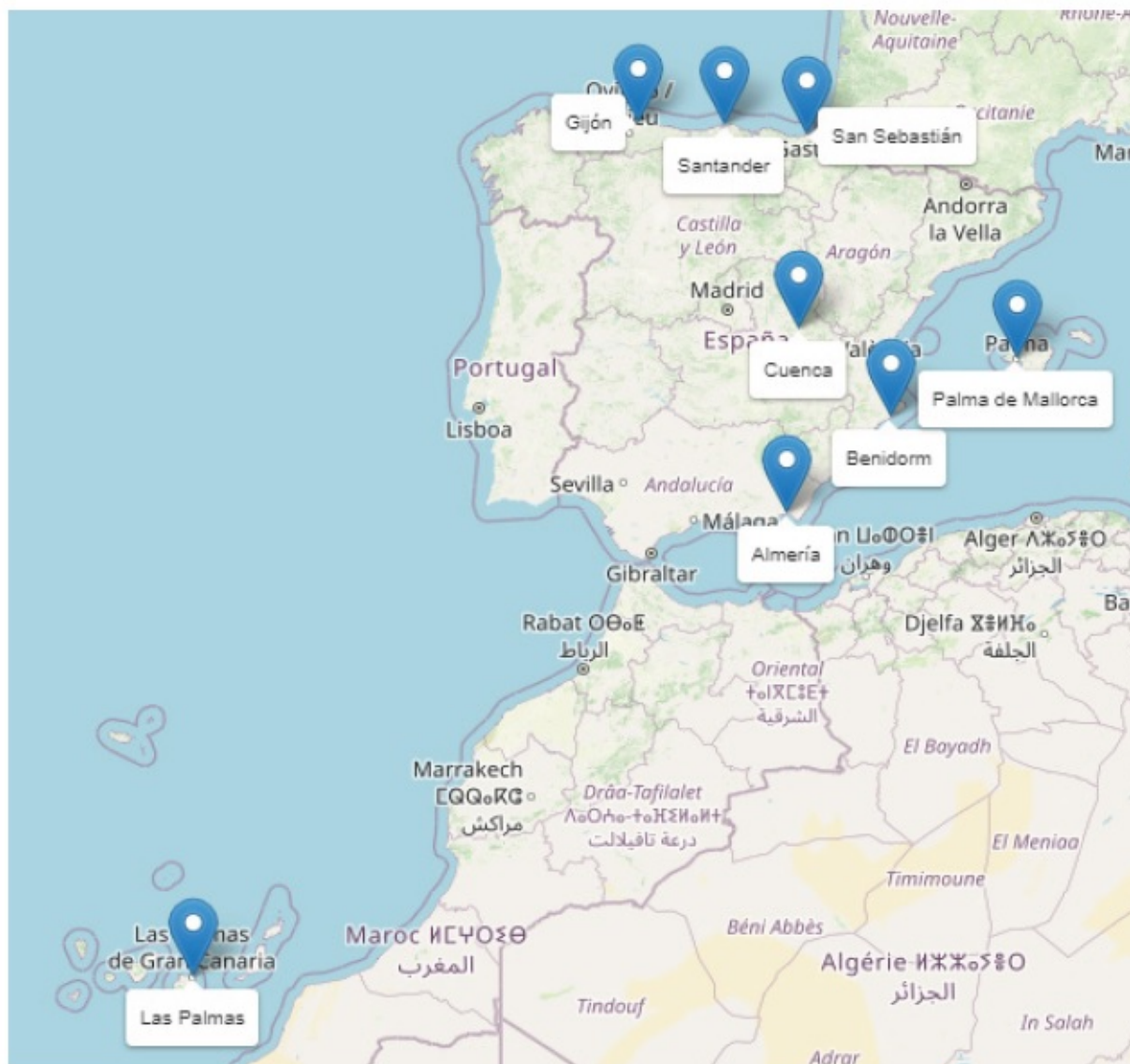


Figura 1

Destinos Turísticos Inteligentes selecionados

Fonte: Dados da pesquisa.

Como o modelo DTI começou a ser desenvolvido pela Segittur em 2012, o ano de 2017 foi o ponto de partida escolhido para a coleta de dados junto aos turistas que visitaram os destinos selecionados. O período de cinco anos foi considerado apropriado para que as transformações ocorridas nos destinos no sentido de torná-los “inteligentes” fossem passíveis de observação no momento da experiência dos visitantes.

Segundo Gomes e Amaral (2005), é preciso considerar as pessoas a serem observadas, os locais e as dinâmicas socioculturais ali tecidas. Nesta pesquisa, optou-se pela observação não participante, que foi realizada por meio da imersão nos DTIs no período de junho a outubro de 2023. As observações foram feitas sem interferências, mas, sempre que necessário, foi explicado que a imersão no destino visava a estudá-lo academicamente.

Os itens observados foram definidos em um roteiro prévio, com o intuito de identificar os aspectos relativos aos eixos do modelo espanhol de DTI: tecnologia, inovação, sustentabilidade, acessibilidade e, na medida do

possível, a governança. Este último eixo foi tangenciando nas discussões aqui desenvolvidas, pois requer análises com o aporte de outros campos, sobretudo aqueles apoiados no conceito de território, políticas públicas e gestão, além de escapar o olhar do visitante/turista. Os eixos foram examinados nas observações em campo, nos questionários e também nas entrevistas.

Para delimitar o universo de sujeitos, optou-se por turistas oriundos de países ibero-americanos que tivessem, como língua oficial, o português ou o espanhol e idade acima de 18 anos. Isso incluiu turistas procedentes de diferentes países da América Latina e da própria Espanha, que viajaram para algum dos oito DTIs selecionados nesta pesquisa.

A visão dos sujeitos foi captada por meio de questionários e entrevistas. O questionário seguiu as diretrizes indicadas por Laville e Dionne (1999) e foi aplicado, a princípio, de forma *online*, sendo ampliado presencialmente no período de fevereiro a outubro de 2023. Como todos aqueles que responderam integralmente ao questionário foram considerados, a amostra foi casual (Oliveira, 2001), e constituída a partir da técnica de amostragem aleatória simples. Ao todo foram respondidos 188 questionários, e 118 foram validados. Os questionários respondidos parcialmente foram excluídos.

Na terceira etapa da pesquisa, foram realizadas 11 entrevistas com voluntários que já haviam respondido previamente o questionário, cujas respostas demonstraram um potencial para aprofundar o tema estudado. Os depoimentos audiovisuais foram gravados pelo Google Meet e transcritos na íntegra, preservando o anonimato dos entrevistados, que foram identificados apenas pelo nome do destino visitado.

Previamente, os voluntários receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que deveria ser formalmente aceito mediante assinatura. As informações coletadas receberam um tratamento ético de confidencialidade e a pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da universidade responsável pela investigação. Conforme expresso no referido termo, foi esclarecido aos sujeitos entrevistados que a identidade não seria revelada na pesquisa. Além disso, um sistema de codificação foi criado para garantir o anonimato. Assim sendo, para cada entrevistado foi atribuído o codinome relacionado à cidade visitada.

Quanto à análise, os dados quantitativos foram tabulados e tratados com auxílio do Excel, e analisados com o aporte do *software* SPSS. Nesta etapa, foram utilizadas estatísticas descritivas e multivariadas.

As entrevistas foram analisadas por meio do *software* Nvivo 11, com o emprego da técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2011), em suas três fases: exploração do material, codificação e inferências. Esta ferramenta possibilitou analisar o conteúdo textual e extrair os códigos existentes, aumentando a confiabilidade e a precisão do processo de codificação. Quatro categorias constituíram a análise: Tecnologia, Inovação, Sustentabilidade e Acessibilidade, e são demonstradas pelo recurso do programa – frequência de palavras. A triangulação dos dados (Flick, 2009) foi empregada da seguinte forma: primeiramente, os dados foram tratados separadamente, e, posteriormente, interpretados em conjunto. As discussões foram sustentadas por essa organização, e demonstram como cada um deles se relaciona em torno do objetivo da pesquisa, possibilitando estabelecer as inferências do estudo, cujos resultados são apresentados a seguir.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Conforme pontuado por Shafiee *et al.* (2021), um ambiente inteligente é aquele em que o uso generalizado das TICs permite que os interessados tenham acesso fácil ao conhecimento e à informação digital. Assim, o eixo **tecnologia** foi investigado junto aos turistas que participaram desta pesquisa, considerando acesso e utilização de diferentes ferramentas tecnológicas para facilitar sua experiência turística nos oito DTIs estudados.

Inicialmente, foi necessário verificar se os voluntários utilizaram alguma ferramenta tecnológica durante a estadia no destino. Adicionalmente, buscou-se identificar algumas características sociodemográficas desses turistas.

A tabela 1 demonstra que as mulheres de nacionalidade espanhola, idade entre 18 e 29 anos e educação de nível superior representam a maioria dos voluntários que responderam ao questionário. Nota-se, ainda, os elevados percentuais para o uso de recursos tecnológicos em praticamente todos os estratos, com patamares superiores a 80%. As exceções observadas foram para a faixa etária 40 a 49 com 73,1%, e para o nível de escolaridade ensino fundamental, com 62,5%. Contudo, ainda assim a utilização de tecnologias por parte de todos os voluntários da pesquisa alcança índices elevados.

Indicador	Categorias	Utilizei		Não utilizei		Total	
		n	%	n	%	n	%
Gênero	Mulheres	70	85,4%	12	14,6%	82	100,00%
	Homens	33	91,7%	3	8,3%	36	100,00%
Faixa Etária	18 a 29 anos	37	92,5%	3	7,5%	40	100,00%
	30 a 39 anos	20	90,9%	2	9,1%	22	100,00%
	40 a 49 anos	19	73,1%	7	26,9%	26	100,00%
	50 a 59 anos	16	94,1%	1	5,9%	17	100,00%
	60 anos ou mais	11	84,6%	2	15,4%	13	100,00%
Escolaridade	Doutorado	19	82,6%	4	17,4%	23	100,00%
	Ensino Fundamental	5	62,5%	3	37,5%	8	100,00%
	Ensino Médio	12	85,7%	2	14,3%	14	100,00%
	Ensino Superior	62	91,2%	6	8,8%	68	100,00%
	Mestrado	5	100,0%	0	0,0%	5	100,00%
Origem	AmLatina	12	100,0%	0	0,0%	12	100,00%
	Brasil	22	100,0%	0	0,0%	22	100,00%
	Espanha	69	82,1%	15	17,9%	84	100,00%

Tabela 1.

Utilização de ferramentas tecnológicas no DTI visitado

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados revelam diferentes facetas sobre o acesso e uso de ferramentas tecnológicas no DTI, o que, segundo os voluntários, é viabilizado majoritariamente por meio dos seus próprios telefones celulares. Como foi comentado por uma entrevistada, *“agora, cada vez mais, as pessoas pegam no celular e fazem suas pesquisas”* (Gijón). Tal cenário foi evidenciado por Lima e Mendes Filho (2021) quanto ao papel fundamental da conectividade no DTI, pois, tanto turistas como residentes podem acessar, por meio de seus dispositivos móveis, os serviços em um destino. Conforme demonstrado na tabela 2, as ferramentas tecnológicas mais utilizadas foram os aplicativos, *sites* de informação turística sobre o destino e *QRcode*.

Ferramentas tecnológicas	n	%
Wi-fi zonas turísticas	23	19,5%
Wi-fi público	10	8,5%
Wi-fi privado	47	39,8%
Chip de operadora local	14	11,9%
Sites de informações	57	48,3%
QRcode	47	39,8%
App de informações	28	23,7%
Apps interativos	61	51,7%
Recursos de mobilidade	25	21,2%
Sites de comparações	18	15,3%
Assistentes virtuais	12	10,2%
Biometria	4	3,4%
Veículos de Aluguel	7	5,9%
Tradução	4	3,4%
Nenhuma	15	12,7%
Total	118	100,0%

Tabela 2.

Ferramentas tecnológicas usadas para facilitar a experiência turística

Fonte: Dados da pesquisa.

Os entrevistados utilizaram *wi-fi* em vários estabelecimentos comerciais, como restaurantes e meios de hospedagem, *wi-fi* gratuito nas zonas turísticas da cidade e, em menor proporção, em locais públicos como os Centros de Atendimento ao Turista (CAT) e ônibus. Algumas pessoas valorizaram a disponibilização pública de *wi-fi*, como foi relatado por uma entrevistada que visitou Benidorm: “*a internet ser gratuita foi um elemento motivador*”. Essa motivação reforça o papel fundamental da conectividade no DTI, que precisa garantir a disponibilidade universal de acesso à internet, como indicado por Lima e Mendes Filho (2021).

A qualidade da conexão da internet acessada por meio de *wi-fi* ou *chip* de operadora local também foi avaliada pelos voluntários. Um deles comentou: “*Eu posso dizer que tinha um bom sinal 4G, mas nada significativo além disso*” (Cuenca).

Conhecimentos e informações gerais sobre o destino e seus atrativos também foram obtidos por meio de equipamentos tecnológicos e aplicativos acessados mediante leitura de *QRcode*. Foi afirmado que esses recursos estavam disponíveis nos aeroportos, transporte público, CATs e atrativos turísticos, sendo considerados satisfatórios e bem organizados. Além disso, as pessoas procuraram informar-se por meio do acesso a sites diversos, com destaque para o Google.

O Google Maps facilitou a orientação e a mobilidade no DTI e foi o aplicativo mais citado pelos entrevistados. Quanto às informações disponíveis em totens, alguns voluntários disseram que o equipamento não funcionava, ou não era simples compreender os dados fornecidos, como no totem existente no aeroporto de San Sebastián, ou era muito lento, como o totem localizado na parte externa do CAT de Almería.



Figura 2

Nuvem de palavras: Tecnologia

Fonte: Dados da pesquisa (Nvivo).

Os resultados indicam um elevado nível de utilização de tecnologias (Tabela 1), bem como a diversidade de ferramentas tecnológicas digitais empregadas para aprimorar a experiência turística (Tabela 2). O compartilhamento de vivências turísticas no Destino Turístico Inteligente (DTI) foi amplamente mencionado pelos entrevistados (Figura 2). A análise evidencia, ainda, a importância e a frequência do uso de recursos tecnológicos digitais na obtenção de informações sobre as experiências turísticas no local. Além disso, os dados revelam nuances da fruição do lazer, especialmente no que se refere à alimentação, representada pelo termo “restaurantes”, às atividades de entretenimento, associadas a atrativos e passeios, e ao papel das tecnologias como facilitadoras do deslocamento na cidade, com ênfase no uso do transporte público. Nesse último quesito, foi mencionado um cartão de custo reduzido com passes para utilizar ônibus em Santander.

Apesar do cartão ser considerado algo inovador, não era simples encontrar os locais específicos para comprá-lo. Ademais, era difícil utilizá-lo, porque apenas algumas linhas o aceitavam, mas não havia nenhum tipo de identificação sobre isso nas paradas ou nos próprios ônibus.

Sánchez Jiménez *et al.* (2020) alertaram sobre o enfrentamento deste tipo de dificuldades no DTI, o que mostra a importância das ferramentas tecnológicas cumprirem o papel de facilitar a experiência turística nos destinos. De toda maneira, “(...) os turistas estão imersos na busca de informações sobre o destino, não desejam apenas conhecer suas características puramente físicas e tangíveis, mas também desejam de alguma forma experimentá-las” (Carrasco-García *et al.*, 2022, p. 28).

A **inovação**, de acordo com o estudo de Jayawardena (2019), pode ser conceituada como a arte de implementar novas ideias para melhorar produtos, serviços e produtividade, ao mesmo tempo que aumenta a satisfação do cliente, as receitas e a rentabilidade. Os resultados dos questionários e das entrevistas indicam que a inovação não foi um aspecto facilmente reconhecido pelos voluntários, sendo notável o estranhamento e a dificuldade para responder a perguntas sobre isso. Dos 118 respondentes do questionário, 94 não verificaram nada relevante, em termos de inovação, durante a visita ao DTI.

As entrevistas reafirmam essa percepção por meio das palavras “*nenhuma*”, “*consegui*” e “*perceber*”, presentes na figura 3. Em relação a isso, os entrevistados explicaram: “*não percebi nenhum tipo de inovação em Almería*” (Almería); “*Eu não consegui perceber dimensões desse turismo inteligente, dessas dimensões de inovação, eu não consegui perceber isso de maneira muito evidente, sabe?*” (San Sebastián); “*A minha experiência não foi diferente, pra mim, por causa dessas inovações*” (Palma de Mallorca). Uma entrevistada indagou: “*Realmente eu não reparei em inovações. Em tecnologia ou em facilidade para se movimentar e para conhecer? Em que sentido seria?*” (Santander).

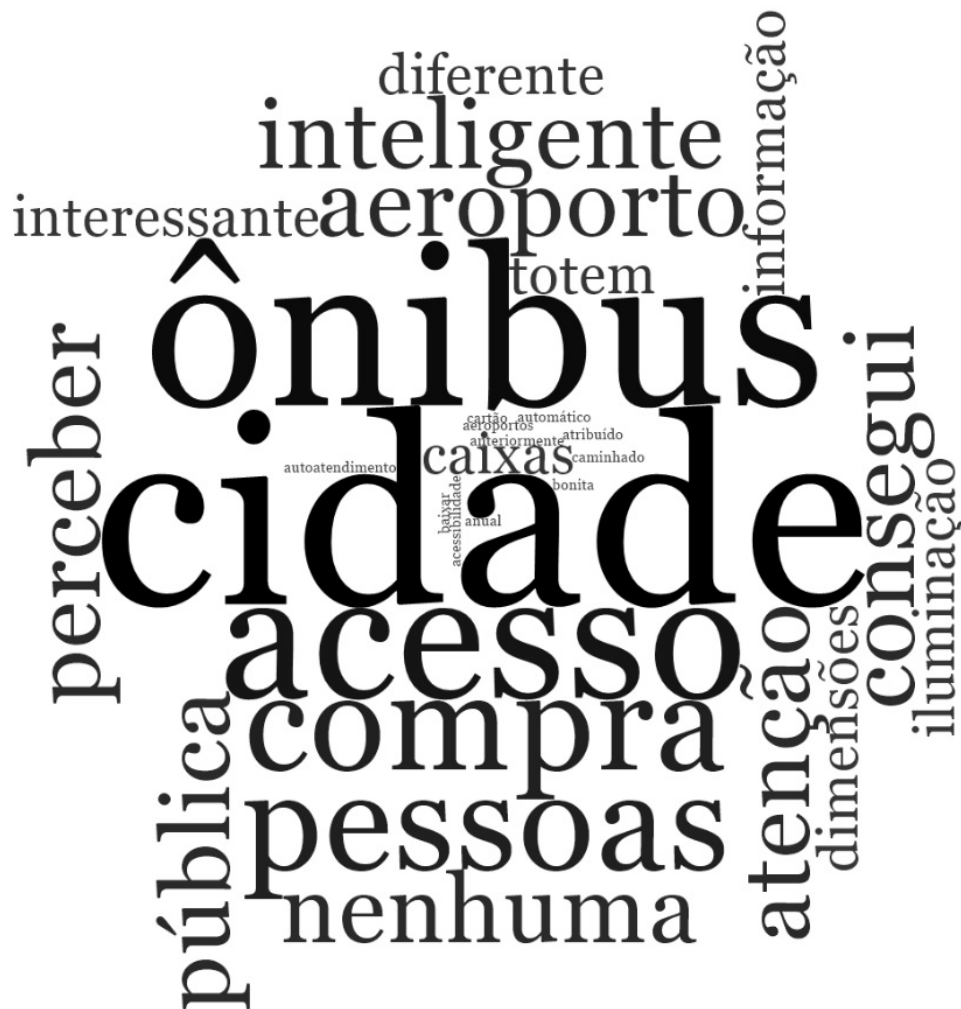


Figura 3

Nuvem de palavras: Inovação

Fonte: Dados da pesquisa (Nvivo).

Constatou-se, na pesquisa, que a maioria das inovações percebidas estão associadas com a tecnologia para facilitar, sobretudo, a mobilidade no destino. Em relação a isso, as figuras 2 e 3 evidenciam a importância que as palavras “cidade” e “ônibus” tiveram nas entrevistas, sendo algumas das mais citadas pelos entrevistados.

De toda forma, os entrevistados buscaram, em suas memórias sobre a experiência turística no destino, algo que pudesse ser considerado inovador. Os itens mencionados como “inovadores” foram a estrutura do transporte público, a mobilidade no destino e o acesso ao *wi-fi* gratuito já na chegada ao aeroporto e nos ônibus. Também foram apontadas como possíveis inovações: a estrutura do aeroporto de 5 DTIs, as facilidades para fazer *check-in* automático e efetuar compras por meio de autoatendimento. Outros pontos considerados inovadores estão relacionados com a sinalização e a informação turística oferecida digitalmente ao turista/visitante.

Quase todos os elementos considerados inovadores estão associados à tecnologia digital. Conforme alertado por Shafiee *et al.* (2021), para ser um DTI é preciso ir além: facilitar o envolvimento do visitante com o local, possibilitar a sua integração com o ambiente, melhorar a qualidade da experiência turística no destino e, sobretudo, a qualidade de vida dos residentes.

Foi mencionada como inovadora, ainda, a iluminação pública de *led*, notadamente em Palma de Mallorca, indicando uma interação entre a inovação e a sustentabilidade. A sustentabilidade é um elemento fundamental para o desenvolvimento de um DTI, principalmente a longo prazo (Gomis-López & González Reverté, 2020; Mehrliyeve *et al.* 2019).

Ao analisar o eixo **sustentabilidade**, o item que mais se destacou foi o cuidado com o descarte, coleta seletiva e reciclagem de lixo. Com exceção da zona turística de Benidorm e do centro histórico de San Sebastián, que estavam superlotados, todos os demais destinos foram considerados muito limpos, e os cuidados com a limpeza e coleta seletiva chegaram a impressionar diferentes entrevistados.

As entrevistas confirmam os resultados dos questionários e destacam, quanto ao eixo sustentabilidade, a atenção e cuidado com a cidade, ressaltando a limpeza urbana e das praias como elemento central: “*uma cidade limpa, eu não vi muita sujeira na cidade*” (Benidorm); “*A cidade é bem arborizada. A iluminação pública toda de led, bem claro*” (Palma de Mallorca). “*As praias também eram muito limpas, muito organizadas, tinham uma estrutura muito boa, também não vi problemas em termos de algum tipo de agressão ao meio ambiente*” (Las Palmas).

A valorização e conservação do patrimônio, da história e da cultura local também foram percebidas e apontadas como elementos da sustentabilidade, conectando as dimensões ambientais e sociais. A dimensão social da sustentabilidade também foi percebida na menção ao apoio do poder público para os idosos poderem viajar: “*na Espanha em geral, existe um incentivo do governo para os idosos viajarem, então vi os ônibus com muitos idosos, no centro da cidade tinha muitos idosos*” (Almería).

A integração entre residentes e visitantes foi observada por perspectivas distintas: “*Eu vi moradores nos lugares que eu visitei, porque nesse dia que chegamos nós saímos à noite e tinha muita gente local nos bares da cidade*” (Almería). “*Acho que os maiorquinos não vão muito às zonas de lazer que são para turistas, não se vê muita população, não é como em Gijón, onde turistas e locais estão todos juntos. Em Mallorca não se reúnem tanto, é verdade*” (Mallorca).

A sustentabilidade é essencial para a melhoria da qualidade de vida das comunidades locais, gerando benefícios aos sujeitos envolvidos com a atividade turística e, sobretudo, auxiliando na mitigação de impactos negativos e na formulação de estratégias preventivas (El Archi *et al.*, 2023). A visão dos entrevistados apresentada na figura 4 é relevante para o alcance de resultados positivos em termos de sustentabilidade, embora ainda exista um caminho a ser percorrido, sobretudo no que se refere ao uso dos espaços pelos residentes e visitantes.



Figura 4

Nuvem de palavras: Sustentabilidade

Fonte: Dados da pesquisa (Nvivo).

A base relacional do turismo e da sustentabilidade consiste em conciliar o desenvolvimento econômico com a conservação ambiental e a qualidade de vida das comunidades locais, sustentado na tríade da responsabilidade ambiental, social e cultural. Para isso, deve-se levar em consideração os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em especial o ODS 11 (Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis), tendo em vista que essa iniciativa da ONU contempla orientações voltadas para o desenvolvimento sustentável em longo prazo.

Um ponto destacado por entrevistados que visitaram Benidorm, Las Palmas e San Sebastián foi a quantidade expressiva de pessoas nesses destinos. A superlotação decorrente do turismo massivo gera impactos significativos na dinâmica sociocultural e ambiental das cidades e, por vezes, estes podem ser irreversíveis.

Para alcançar a sustentabilidade, os destinos precisam considerar a capacidade de carga dos atrativos e a adoção de medidas para limitar a quantidade de visitantes. Assim, os DTIs devem almejar um crescimento turístico sustentável e adotar, até mesmo, alternativas mais radicais, como avançar em busca de equilíbrio ou de decrescimento (El Archi *et al.*, 2023).

Uma abordagem sinérgica entre os eixos sustentabilidade, tecnologia e inovação pode facilitar a gestão do DTI e beneficiar todas as partes interessadas, incluindo as comunidades locais, os visitantes e o meio ambiente. Isso pode ser concretizado, por exemplo, por meio de sistemas de monitoramento em tempo real do fluxo de pessoas nos atrativos e de parcerias público-privadas comprometidas com a qualidade de vida no destino. Para

tanto, é necessário priorizar e integrar a proteção ambiental, a sustentabilidade econômica, a equidade social, a participação comunitária e a equidade intergeracional.

Diferentes autores afirmam que o interesse dos pesquisadores da temática DTI focaliza, geralmente, a inovação e tecnologia, seguido da sustentabilidade. A dimensão do DTI que tem recebido menos atenção na literatura é a “**acessibilidade**” (Sustacha Melijosa *et al.*, 2022). A acessibilidade diz respeito a todas as estratégias que permitem vivenciar o turismo, incluindo a qualidade e a facilidade de acesso por parte de pessoas com deficiência.

Brandão *et al.* (2016) salientam que a acessibilidade se refere, ainda, à frequência dos meios de transportes até o destino e durante a estadia do visitante, autorizações de entrada, requisitos de visto, etc. A qualidade dos serviços prestados deve ser considerada, o que também inclui a hospitalidade, dimensionada pela atitude da população em relação à atividade turística no território.

Ainda que o tema esteja subvalorizado no contexto acadêmico, na pesquisa de campo foi possível observar interessantes empreendimentos de acessibilidade nos oito DTI estudados. Este é, inclusive, um dos pontos bastante valorizados na promoção digital turística de Benidorm, que associa sua imagem à acessibilidade.

Vários voluntários (82,2%) perceberam algum investimento em acessibilidade no destino visitado. As rampas de acesso foram mencionadas por 52,5% dos respondentes do questionário. Em seguida, foram os banheiros adaptados e o transporte público com elevador e outros recursos, com 49,2% e 44,1% de menções, respectivamente (Tabela 3).

Recursos acessíveis	n	%
Banheiros	58	49,2%
Calçadas	15	12,7%
Rampas	62	52,5%
Transporte Público	52	44,1%
Elevador	28	23,7%
Semáforo	41	34,7%
Prioridade	28	23,7%
Assentos	8	6,8%
Sinal Luminoso	16	13,6%
Braille	13	11,0%
Cão-Guia	13	11,0%
Linguagem de Sinais	2	1,7%
Não percebeu	21	17,8%
Total	118	100,0%

Tabela 3.

Eixo Acessibilidade

Fonte: Dados da pesquisa.

Um ponto em comum verificado nos destinos são os transportes públicos coletivos adaptados para pessoas com dificuldade motora, seguido de semáforos com dispositivos visuais e auditivos. Além disso, vários espaços de lazer e atrativos turísticos dos oito DTIs contavam com banheiros com barras de apoio e cabines adaptadas, rampas, piso tátil ou antideslizantes, corrimão e elevadores, o que coincide com os resultados dos questionários.

Chamaram a atenção as rampas acessíveis em algumas praias de Benidorm, Gijón e Las Palmas para viabilizar o acesso de pessoas com mobilidade reduzida para desfrutarem do mar, ou para chegar até a faixa de areia, no caso de Santander e San Sebastián. Além de ser possível alugar cadeiras de rodas elétricas numa praia de Benidorm, pode-se contar uma infraestrutura com sombra, duchas e sanitários acessíveis, assistência técnica para o uso de boias acessíveis no local, cadeiras de rodas e muletas, o que também é disponibilizado em Gijón, no verão.

A percepção dos entrevistados em relação a algum tipo de investimento em acessibilidade nos oito DTIs analisados consiste em uma evidência das preocupações com este aspecto, como se vê na figura 5. Por último, cabe mencionar as estratégias como serviços contendo linguagem de sinais, ruas com sensores em braile e a permissão de cão-guia em serviços e equipamentos turísticos.



Figura 5

Nuvem de palavras: Acessibilidade

Fonte: Dados da pesquisa (Nvivo).

Apesar dos avanços serem morosos, vem aumentando gradativamente a valorização da tríade relacional: turismo, acessibilidade e DTI (Mendes Filho *et al.*, 2022; Fernandes & Bernier, 2021; Santana & Lima, 2018;

Boes *et al.*, 2016; Buhalis & Amaranggana, 2014), sobretudo no que se refere aos aspectos teórico-práticos. A acessibilidade foi incorporada pela Segittur como um dos eixos do modelo DTI, devido ao reconhecimento de sua importância para todas as sociedades. Ela expressa o direito à igualdade de oportunidade para todos, enriquecendo a experiência turística dos visitantes, tanto física quanto digital (Fernández-Díaz *et al.*, 2023; Fernandes & Bernier, 2021).

A acessibilidade pode ser necessária em qualquer etapa da vida, porque os indivíduos podem tornar-se dependentes de pessoas e serviços, seja em função de adoecimento, envelhecimento ou condições provisórias. Nesse sentido, a acessibilidade precisa fornecer as devidas “[...] condições que permitam que pessoas com deficiência, idosos, mulheres grávidas, entre outros, usem e desfrutem de ambientes, produtos e serviços em condições iguais para todos” (Rucci & Porto, 2022, p. 2).

O alto índice de pessoas idosas presentes nos destinos espanhóis em análise demonstra a necessária implementação de recursos cada vez mais acessíveis para essa população. Alguns idosos abordados no trabalho de campo mencionaram o fato de escolherem Las Palmas para viver após a aposentadoria, por exemplo, dada a infraestrutura acessível da cidade. Vale citar, também, a atenção às pessoas obesas mencionadas pela gestora de Cuenca, que reserva assentos adequados a esse público em seus atrativos.

Estudos anteriores, como o desenvolvido por Aguirre *et al.* (2003), já denunciavam a urgência de promover a acessibilidade e a inclusão. Somente levando em consideração as necessidades específicas das pessoas com deficiência, sobretudo na proposição de políticas públicas e ações nesse sentido, o turismo conseguirá ser inclusivo e equitativo.

Tal desafio permanece e descortina novos padrões comportamentais do turista com deficiência, pois, cada vez mais, eles estão “(...) motivados a sair de casa em busca de novas experiências” (Santana & Lima, 2018, p. 75). É preciso avançar criticamente nessa direção e tornar os serviços, equipamentos e atrativos turísticos acessíveis: “as pessoas com deficiências desejam um tratamento igual às demais pessoas nas mais diversas atividades turísticas, nas quais respeitando as capacidades e mobilidades individuais, apenas carecem de algumas adaptações” (Nunes, 2011, p. 13).

Desde 2002, esses aspectos são assegurados pela ONU, na pioneira “Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, que apregoa: “possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais” (Mtur, 2007, p. 16).

Nos oito DTIs investigados, foram observadas ações comprometidas com a acessibilidade, na tentativa de garantir o amplo acesso, em zonas turísticas das cidades, para pessoas com deficiências visuais, auditivas ou físicas. No entanto, na visão dos voluntários, há desafios pendentes:

“Sobre a acessibilidade das pessoas com deficiência nas áreas turísticas, acho que isso precisa melhorar em Gijón” (Gijón).

“Acho que a palavra aqui é aprimoramento, esse sistema pode ser aprimorado e o turista vai ser melhor assistido” (Santander).

“Em relação à acessibilidade local, não notei nada de diferente” (Palma de Mallorca).

“Sobre a acessibilidade local para pessoas com deficiência eu não reparei, não me atentei para isso” (San Sebastián).

“Eu bato na questão de um destino inteligente onde a acessibilidade é um elemento-chave, significativo. Eunão vi nada, na minha vivência como visitante, de usufruir plenamente de Cuenca como um destino inteligente” (Cuenca).

A acessibilidade é pauta de projetos internacionais, como é o caso da Agenda de Ação de São Marino 2030, lançada em novembro de 2023, na Conferência Europeia sobre Turismo Acessível da OMT. Além de estar fundamentada nos ODS da ONU, essa iniciativa busca a inclusão de pessoas com deficiências em todas as áreas do turismo, garantindo pleno acesso aos serviços, equipamentos e atrativos (OMT, 2023).

Além de estarem comprometidas com a acessibilidade universal, as estratégias acessíveis precisam contribuir, em alguma medida, com a integração de residentes e turistas em relação aos serviços, equipamentos e atrativos turísticos (Mendes Filho, Mayer, & Correa, 2022).

Finalizando, a acessibilidade e os demais eixos do DTI supracitados, quando bem trabalhados pela governança do município em parceria com a gestão turística do destino, podem gerar melhorias na qualidade de vida nas cidades, proporcionando benefícios para residentes e visitantes.

Os DTIs podem contribuir com a sustentabilidade social das comunidades locais por meio de diferentes ações, tais como envolver os residentes no planejamento e na tomada de decisões turísticas. Além disso, podem auxiliar a mitigar os impactos negativos provenientes da atividade turística, assim como a formulação de estratégias associadas à tecnologia e à inovação. Somente assim, um DTI poderá alinhar-se com um dos princípios defendidos pela ONU: atender aos requerimentos do momento presente sem comprometer o futuro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo investigou os eixos do modelo desenvolvido pela Segittur considerando a experiência dos turistas que visitaram DTIs espanhóis.

Como mostram os resultados da pesquisa, o termo “inteligente” agregado ao destino leva as pessoas a fazerem uma associação direta com as tecnologias digitais, em decorrência do processo de digitalização que avança não só na Espanha, mas em todo o mundo.

Constatou-se o peso que o eixo tecnologia detém nos destinos espanhóis investigados, sendo constantemente associada ao DTI como se fossem análogas. Este fato é limitador, pois a utilização de ferramentas tecnológicas e a digitalização não são suficientes para que um destino seja considerado “inteligente”. Por outro lado, a baixa percepção dos entrevistados em relação à inovação nos Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) analisados indica a ausência de objetivos claramente estabelecidos voltados à inovação no turismo nas localidades visitadas. De forma restrita, a inovação foi associada exclusivamente a determinadas ferramentas tecnológicas digitais e a aspectos relacionados à mobilidade nos destinos. Esta foi facilitada pelo transporte público considerado acessível e eficiente em todos os destinos analisados, sendo potencializada pelas ferramentas tecnológicas e digitais. Entretanto, o destaque conferido pelos turistas à mobilidade urbana nos DTIs não pode negligenciar as iniquidades socioespaciais que são enfrentadas pelos residentes até mesmo nestes destinos.

É fundamental destacar que a inovação deve ser compreendida para além da interação com as tecnologias digitais, uma vez que se relaciona a diversas dinâmicas, incluindo as sociais, ambientais, políticas e econômicas. As transformações das TICs vêm impactando, cada vez mais, os processos produtivos e as relações sociais, a ciência, a educação, a saúde, as transações comerciais, a produção de alimentos, o trabalho e o lazer, entre muitos outros. Não são, portanto, exclusivas do Turismo Inteligente, tampouco dos modelos DTI. Para evitar idealizações, é preciso ter clareza que os modelos de DTI se apropriam dos eixos aqui analisados para incrementar a gestão e a experiência turística nos destinos, de forma similar ao que ocorre em diferentes setores.

A sustentabilidade, na visão dos voluntários, foi considerada inovadora, comungando com os estudos sobre o tema, que a situam como um elemento essencial para o desenvolvimento de um DTI a longo prazo. A acessibilidade tem baixa visibilidade na literatura, sendo geralmente subvalorizada no contexto acadêmico quando comparado aos demais eixos do modelo DTI, especialmente em relação à tecnologia e à inovação. Contudo, os resultados mostram diversas iniciativas visando a ampliar a acessibilidade física e digital nos oito DTIs estudados.

Tratando-se das limitações deste estudo, pode ser mencionado o fato de a governança ter sido incorporada de maneira indireta na presente pesquisa, uma vez que a percepção dos turistas sobre este eixo se perfaz

complexificada e de difícil apreensão. Espera-se, contudo, que esta lacuna incentive novos estudos sobre DTI que aprofundem as discussões relacionadas à governança.

Foi possível inferir, nesta pesquisa, que o modelo de DTI fomentado pelo governo espanhol através da Segittur possibilita a captação de recursos dos fundos europeus com a finalidade de aprimorar a gestão turística dos destinos espanhóis em várias frentes. Essa política nacional gera retorno geopolítico, econômico e cultural, entre outros, para a própria Espanha.

Parafraseando De Certeau (2014), o projeto DTI é estratégico para o governo espanhol, e tático para os destinos que almejam ser certificados como “inteligentes” pela Segittur. Consequentemente, o DTI é estratégico para potencializar ainda mais a Espanha como um dos principais destinos internacionais do mundo, sendo ainda reconhecida e valorizada por diferentes países como um exemplo a ser seguido.

Concluindo, a percepção de turistas que visitaram os DTIs selecionados foi investigada considerando quatro dos cinco eixos que constituem o modelo espanhol desenvolvido pela Segittur. Os resultados constatados oferecem o recorte parcial de um contexto mais amplo, que ainda demanda contínuos aprofundamentos por meio de novos estudos. Recomenda-se a realização de pesquisas futuras voltadas à análise da governança no âmbito dos DTIs, dos impactos sociais e culturais associados a esses destinos, bem como da aplicabilidade desse modelo em diferentes realidades que apresentem características distintas do contexto espanhol.

Agradecimentos

Ao CNPq e à CAPES pelo imprescindível apoio que viabilizou a realização da pesquisa, incluindo o trabalho de camporealizado na Espanha (Processos CNPq 312743/2020-3/422101/2021-4; CAPES 88887.802718/2023-00). À Universidade de Barcelona e à Universidade de São Paulo, pela parceria de pós-doutorado estabelecida, respectivamente, com a supervisão da professora Dra. Dolores Sánchez e com o professor Dr. Ricardo Uvinha. À FAPEMIG pela bolsa de fixação de jovens doutores, concedida para uma pesquisadora da equipe (Processo: BPD-00589-22).

REFERÊNCIAS

- Aguirre Montero, A., & López-Sánchez, J. A. (2021). Intersection of Data Science and Smart Destinations: A Systematic Review. *Front. Psychol*, 12, 712610.
- Bardin, Laurence (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.
- Bastidas-Manzano, A. B., Sánchez-Fernández, J., & Casado-Aranda, L. A. (2020). The Past, Present, and Future of Smart Tourism Destinations: A Bibliometric Analysis. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 45(3), 529-552. <https://doi.org/10.1177/1096348020967062>
- Baggio, R., Micera, R., & Del Chiappa, G. (2020). Smart tourism destinations: a critical reflection. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(3), 407-423.
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124. <https://doi.org/10.1108/IJTC-12-2015-0032>.
- Buhalis, D. (2020). Technology in tourism-from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article, *Tourism Review*, 75(1). <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0258>.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. In: Xiang, Z.; Tussyadiah, I. (Eds.). *Information and communication technologies in tourism*. Dublin: Springer, 553-564.
- Carballido, A., & Guevara-Plaza, A. (2021). El concepto de smart destination en la investigación turística. Revisión sistemática de la literatura para su definición y normalización. *Cuadernos de Turismo*, 48, 301-323.
- El Archi, Y., Benbba, B., Nizamatinova, Z., Issakov, Y., Vargáné, G. I., & Dávid, L. D. (2023). Systematic Literature Review Analysing Smart Tourism Destinations in Context of Sustainable Development: Current Applications and Future Directions. *Sustainability*, 15, 5086.
- Fernández-Díaz, E., Jambrino-Maldonado, C., Iglesias-Sánchez, P. P., & de las Heras-Pedrosa, C. (2023). Digital accessibility of smart cities-tourism for all and reducing inequalities: tourism agenda 2030. *Tourism Review*, 78(2), 361-380.
- Fernandes, D. L., & Bernier, E. T. (2021). Acessibilidade Virtual em Destinos Turísticos Inteligentes: Os Casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. *Rosa dos Ventos*, 13(1), 2-15.
- Gomis-López, J. M., & González-Reverté, F. (2020). Smart Tourism Sustainability Narratives in Mature Beach Destinations. Contrasting the Collective Imaginary with Reality. *Sustainability*, 12(12), 1-17.
- Gretzel, U., Reino, S., Kopera, S., & Koo, C. (2015). Smart Tourism Challenges. *Journal of Tourism*, 16(1), 41-47.

- Lima, D., & Mendes Filho, L. (2021). Modelo INVAT.TUR: Indicadores relevantes para gestão de um destino turístico inteligente. *Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, 9(2), 150-170.
- Mehraliyev, F., Choi, Y., & Köseoglu, M. A. (2019). Progress on smart tourism research. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 522-538.
- Mendes Filho, L.; Mayer, V. F.; & Correa, C. H. W. (2022). Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo*, 16, e-2332.
- Rucci, A. C., & Porto, N. (2022). Accessibility in tourist sites in Spain: Does it really matter when choosing a destination?. *European Journal of Tourism Research*, 31, 3108-3108.
- Santana, W. D., & Lima, L. B. (2018). O turismo acessível como fator competitivo do destino turístico inteligente: Gestão de Destinos Turísticos: Sistemas, Processos e Inovação (DTPI). *Revista Expressão Científica (REC)*, 3(1), 74-78.
- Santos, S. R. dos, & Gândara, J. M. G. (2016). Destino Turístico Inteligente: Construção de um Modelo de Avaliação com Base em Indicadores para Planejamento, Gestão e Controle de Destinos Histórico-Culturais Patrimônio da Humanidade, analisando o caso de São Luís (Maranhão, Brasil). *Cultur: Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 69-79.
- Sociedade Estatal para a Gestão da Inovação e Tecnologias Turísticas – SEGITTUR. Recuperado de <https://www.segittur.es/>
- Sustacha Melijosa, I., Baños Pino, J. F., & Del Valle Tuero, E. (2022). Análisis de la investigación sobre destinos turísticos inteligentes mediante la visualización de redes bibliométricas. *Investigaciones Turísticas*, 23, 266-289.
- Shafiee, S., Ghatari, A. R., Hasanzadeh, A., & Jahanyan, S. (2021). Smart tourism destinations: a systematic review. *Tourism Review*, 76(3), 505-528.
- Xiang, Z.; Tussyadiah, I., & Buhalis, D. (2015). Smart destinations: Foundations, analytics, and applications. *J. Destin. Mark. Manag.*, 3, 143-144.
- Zygiaris, S. (2013). Smart City Reference Model: Assisting Plannersto Conceptualize the Building of Smart CityInnovation Ecosystems. *Journal of the knowledge economy*, 4, 217-231.

Notas

Contribuição dos Autores Christianne Luce Gomes: Conceitualização e concepção da pesquisa, administração do projeto; curadoria de dados; recebimento de financiamento; supervisão; metodologia; design de apresentação de dados; redação do manuscrito original.
Joyce Kimarce do Carmo Pereira: Análise de dados; metodologia; validação de dados; redação do manuscrito original.
Ana Paula Guimarães Santos de Oliveira: Análise de dados; metodologia; disponibilização de ferramentas; desenvolvimento, implementação e teste de software; validação de dados; redação do manuscrito original.

Editor de Seção: Ana Laura Garcia

Información adicional

redalyc-journal-id: 2610



Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261080889021>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la
academia

Christianne Luce Gomes, Joyce Kimarce do Carmo Pereira,
Ana Paula Guimarães Santos de Oliveira

**A EXPERIÊNCIA DE TURISTAS EM DESTINOS INTELIGENTES
NA ESPANHA: ANÁLISE REFERENCIADA NOS EIXOS DO
MODELO DESENVOLVIDO PELA SEGITTUR**

**THE EXPERIENCE OF TOURISTS IN SMART DESTINATIONS
IN SPAIN: ANALYSIS REFERENCED IN THE AXES OF THE
MODEL DEVELOPED BY SEGITTUR**

**LA EXPERIENCIA DE LOS TURISTAS EN LOS DESTINOS
INTELIGENTES EN ESPAÑA: ANÁLISIS A PARTIR DE LS EJES
DEL MODELO DESARROLLADO POR SEGITTUR**

Turismo - Visão e Ação

vol. 27, e20716, 2025

Universidade do Vale do Itajaí, Brasil

luiz.flores@univali.br

ISSN: 1415-6393

ISSN-E: 1983-7151

DOI: <https://doi.org/10.14210/tva.v27.20716>